

CARTA
DEI SERVIZI

CDI CENTRO DIURNO INTEGRATO

ACCESSO AI SERVIZI, IMPEGNI DELL'AZIENDA,
STRUMENTI DI TUTELA PER L'UTENTE



MILANO ISTITUTO GERIATRICO PIERO REDAELLI



ASP GOLGI REDAELLI

SOMMARIO

LA CARTA DEI SERVIZI	3
L'AZIENDA.....	3
L'ISTITUTO Geriatrico "P. Redaelli" di MILANO	3
COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO	3
IL CENTRO DIURNO INTEGRATO.....	4
CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO AL SERVIZIO	4
GESTIONE DELLA LISTA D' ATTESA	4
RETTA GIORNALIERA.....	4
ACCOGLIENZA.....	4
PRESA IN CARICO	5
MODELLO DI CURA	5
DIMISSIONI	5
PERSONALE.....	5
ORARI E TEMPI DELLA STRUTTURA.....	6
STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA	7
ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA e RILASCIO DI CERTIFICAZIONI	7
DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI	8
ALTRE INFORMAZIONI	8
ALLEGATI alla CARTA dei SERVIZI	8

LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi (integrata dalla nota informativa sintetica sul servizio) è redatta secondo le indicazioni in materia emanate dalla Regione Lombardia e fornisce notizie ed informazioni sul servizio offerto.

Viene aggiornata a seguito di cambiamenti significativi delle informazioni contenute e, comunque, almeno una volta all'anno. Dell'avvenuta modifica viene data comunicazione all'utenza mediante pubblicazione sul sito aziendale www.golgiredaelli.it; il documento aggiornato viene affisso nelle bacheche del CDI ed è disponibile per la visione presso l'Ufficio Accoglienza, dove è possibile ritirarne copia.

L'AZIENDA

Erede di una secolare tradizione l'A. S. P. "GOLGI-REDAELLI" è un'azienda pubblica senza scopo di lucro e costituisce un centro di eccellenza nella erogazione di servizi assistenziali, sanitari e riabilitativi rivolti in special modo alle persone anziane non autosufficienti e a rischio di perdita di autonomia.

Le sue strutture (Istituto Geriatrico "P.Redaeli" di Milano, Istituto Geriatrico "P.Redaeli" di Vimodrone, Istituto Geriatrico "C. Golgi" di Abbiategrasso) intervengono dove e quando la famiglia e/o gli altri servizi del territorio non sono più in grado di rispondere ai bisogni delle persone anziane offrendo **servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali e domiciliari** di carattere sanitario-assistenziale e di carattere riabilitativo, nonché interventi assistenziali di tipo innovativo rivolti ad utenti con esigenze specifiche dettate da situazioni patologiche particolari (malati di Alzheimer, malati terminali, persone in stato vegetativo permanente).

Il Direttore Generale ha la rappresentanza legale dell'Azienda.

L'ISTITUTO Geriatrico "P. Redaeli" di MILANO

E' un centro di eccellenza che fa della differenziazione dei servizi offerti all'anziano, della loro interconnessione e dell'apertura al territorio il perno di una politica di continuità assistenziale rivolta alla popolazione anziana del territorio di Milano e provincia.

È accreditato per l'erogazione dei seguenti servizi sanitari ed assistenziali:

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), 310 posti (di cui 88 riservati a persone con demenze e problemi comportamentali)
- Centro Diurno Integrato (CDI), 20 posti
- Cure Intermedie (ex IdR): Riabilitazione residenziale per 256 posti (di cui 10 pl di Post Acuta),
- Servizi riabilitativi diurni:
 - Day Hospital per 35 posti (10 di Specialistica e 25 di Geriatrica), dove hanno luogo il Progetto Me.Mo.Ri. e il Progetto Parkinson
 - Ciclo Diurno Continuo (CDC), 30 posti
 - Trattamenti riabilitativi ambulatoriali, individuali/di gruppo
- Nucleo Hospice, 10 posti
- Servizi territoriali quali:
 - RSA Aperta
 - Assistenza Domiciliare Integrata
- Servizi specialistici accreditati con il SSN:
 - Laboratorio di Analisi,
 - Radiologia diagnostica ed Ecografia internistica,
 - Ambulatorio Visite Fisiatriche,
 - Ambulatorio Visite Geriatriche;
- Centro Disturbi Cognitivi Demenze (ex UVA): visite specialistiche per le persone con decadimento cognitivo, Test neuropsicologici per la valutazione della demenza.

Sono a disposizione degli ospiti:

- ampi spazi di conversazione collocati nelle adiacenze dell'ingresso e lungo i corridoi;
- una biblioteca interna e una sala di lettura con i quotidiani più diffusi;
- un locale bar interno, dove vengono praticati prezzi calmierati ai degenti e ai loro familiari;
- distributori automatici di snacks e bevande calde e fredde.

All'esterno gli ospiti possono utilizzare un ampio giardino, attrezzato con gazebo e zone d'ombra dotate di panche e sedute.

COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

L'Istituto Geriatrico "P.Redaeli" è situato in Via Bartolomeo D'Alviano n.78 (zona Lorenteggio) ed è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- Metropolitana - Linea 1 per Bisceglie - fermata BANDE NERE;
- Autobus n.98 – Fermata D'Alviano-Tuberose

IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il Centro Diurno Integrato (autorizzato al funzionamento con provvedimento della Provincia di Milano n.117/2005 del 12/04/2005 e accreditato dalla Regione Lombardia con D.g.r. n.2684 del 08/06/2006) è un servizio in regime diurno a valenza socio-sanitaria, rivolto principalmente al sostegno di anziani fragili ad elevato rischio di perdita di salute e delle loro famiglie, nonché ad anziani affetti da demenza o dal morbo di Alzheimer ma autosufficienti e che non presentino disturbi del comportamento.

Il C.D.I. è disponibile ad accogliere fino a n. 20 anziani, dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 16.00 (escluse le festività infrasettimanali) anche nel periodo estivo.

Gli spazi del Centro Diurno Integrato, raggiungibili seguendo la segnaletica esterna e interna alla struttura, sono situati al piano seminterrato e comprendono una sala pranzo, un locale per il riposo diurno, una palestra condivisa con altri servizi, un bagno assistito e servizi igienici dedicati; inoltre è disponibile il giardino della struttura.

Il C.D.I. dispone per il trasporto degli utenti di n. 2 pulmini accessoriati con pedana mobile per chi ha problemi di deambulazione, sui quali è garantita la presenza dell'ausiliario socio assistenziale. Il servizio inizia alle ore 7,30 per recarsi al Centro e alle ore 15.30 per il ritorno alla propria abitazione. Prima di richiedere il trasporto, è necessario verificare con l'Assistente Sociale di riferimento se l'abitazione del richiedente si trovi in una zona servita dal trasporto utenti

L'accesso al C.D.I. è comunque aperto a tutti i cittadini indipendentemente dalla zona di residenza, dalle ore 7.30 alle ore 16.00, purché raggiungano la struttura con il proprio mezzo.

CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO AL SERVIZIO

Il Servizio è rivolto di norma a persone con almeno 65 anni di età, affette da più patologie ad andamento cronico degenerativo in fase non acuta e con problemi di dipendenza funzionale e/o di isolamento sociale.

Il C.D.I. non può accogliere persone con problemi di salute non stabili o con perdita di autonomia grave (ad es.: allettamento) tali da richiedere un'assistenza sanitaria diagnostico-terapeutica e assistenziale intensiva; inoltre non possono essere accolti anziani con problemi di comportamento tali da mettere in pericolo sé stessi o gli altri ospiti.

Viene compiuta una valutazione preliminare sull'adeguatezza del C.D.I. alla risposta al bisogno presentato che comprende un colloquio con interessato e la sua famiglia e/o il raccordo con il MMG (tramite relazione socio sanitaria scritta e/o colloquio quando necessario) per:

- raccogliere informazioni basilari sulla salute dell'utente;
- anamnesi sociale.

Viene fornita eventuale indicazione dei nodi della rete più adatti alla risposta della domanda di salute, se questa uscisse dalle possibilità di gestione da parte del C.D.I.

GESTIONE DELLA LISTA D' ATTESA

Se ritenuta idonea, la domanda è inserita nella lista di attesa del servizio richiesto formulata con criterio cronologico e di priorità sociale.

Il tempo di attesa per la presa in carico è variabile e dipende dalla disponibilità di posti nel servizio.

RETTA GIORNALIERA

La retta giornaliera, al netto del contributo regionale, è pari a Euro 34,00 per l'intera giornata.

Per chi fruisce dell'assistenza da parte del Servizio Sociale del Comune di Milano, con il quale l'Azienda ha stipulato una convenzione, il costo giornaliero è determinato dalla stessa Civica Amministrazione in funzione del reddito dell'utente.

La retta comprende i seguenti servizi:

- ristorazione: colazione e pranzo,
- pedicure/podologia (al bisogno);
- parrucchiere/barbiere (taglio e messa in piega una volta al mese; taglio di capelli una volta al mese e n. 3 rasature a settimana)

Non è compreso nella retta il servizio di trasporto da e verso il domicilio dell'utente, attivabile a richiesta, la cui tariffa è di € 8,00 al giorno. Ulteriori prestazioni aggiuntive sono possibili a pagamento (tariffe e orari sono esposti nel Centro).

ACCOGLIENZA

L'Ufficio Accoglienza è a disposizione per tutte le esigenze informative sui ricoveri, sull'accettazione e sui tempi di attesa e si occupa di tenere i contatti con la famiglia e l'anziano.

E' possibile visitare la struttura rivolgendosi al Servizio Sociale e/o al Servizio Accoglienza.

Al momento del ricovero l'ospite viene indirizzato dal personale degli uffici preposti al CDI, ove viene accolto da componenti dell'equipe di cura. In occasione dell'ingresso vengono consegnati la presente Carta dei Servizi – completa di allegati – e altra documentazione utile al ricovero. Vengono illustrati i vigenti protocolli per le fasi della permanenza in Istituto (consultabili anche presso la Direzione d'Istituto).

PRESA IN CARICO

Il C.D.I. dispone di un'équipe multidisciplinare composta da medico geriatra, assistente sociale, infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, animatori ed ausiliari socio-assistenziali che procede alla valutazione multidimensionale del bisogno e della salute dell'ospite e alla conseguente definizione di un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) e alla sua attivazione, tenendo conto dell'individuazione dei problemi di salute identificati e delle risorse individuali e di contesto, della condivisione con l'utente di possibili obiettivi della frequenza. Si procede quindi all'identificazione ed attivazione delle risorse per la realizzazione del Piano.

L'intervento prosegue con la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la valutazione periodica secondo protocollo "SOSIA" del decorso della salute dell'individuo.

A tal fine rilevano il controllo dell'efficacia del P.A.I. e la sua eventuale variazione in termini di impiego di risorse e/o obiettivi, in relazione ai possibili cambiamenti dello stato di salute dell'ospite. Si provvede al raccordo con la Regione/Comune attraverso gli indicatori di salute degli Ospiti così come da normative vigenti.

MODELLO DI CURA

Alcuni obiettivi perseguiti dal nostro C.D.I. sono:

- contenimento dei danni secondari e/o terziari dati dall'evoluzione delle malattie croniche;
- sviluppo e/o mantenimento delle potenzialità cognitive e motorie individuali;
- consulenza e potenziamento del contesto familiare per l'assistenza al domicilio dell'anziano fragile;
- raggiungimento/mantenimento del benessere individuale;
- continuità dei progetti di cura.

Al raggiungimento di tali obiettivi sono orientate tutte le attività svolte dal Centro diurno:

- cura della persona: bagni assistiti, servizio barbiere/parrucchiere, podologia;
- animazione e attività ludiche, culturali e sociali;
- attività riabilitative e di riattivazione cognitiva e motoria, comprendenti: riabilitazione motoria in gruppo come educazione al movimento o individuale neuromotoria;
- assistenza sanitaria: consulenza geriatrica, assistenza infermieristica;
- consulenza sulle risorse offerte dai Servizi socio-sanitari presenti sul territorio e di raccordo operativo con le stesse.

Le attività giornaliere sono organizzate secondo un programma di massima riportato sotto. Il programma può essere adattato agli interessi ed alle attitudini degli ospiti, oppure alle eventuali esigenze terapeutiche individuali (per es.: programma di terapia riabilitativa individuale; bagno programmato, ecc.). Analogamente per la colazione e il pranzo è possibile adeguare il menù giornaliero (tipo: scelta tra tre primi, scelta tra tre secondi, frutta o yogurt, bevanda) al regime dietetico eventualmente prescritto nel P.A.I. dell'utente.

ESEMPIO DI PROGRAMMAZIONE SETTIMANALE

- dalle 8.30/9.00 accoglienza in struttura e colazione
- dalle 9.00/9.30 lettura del giornale
- dalle 9.30/10.15 attività di fisioterapia di gruppo e/o individuale
- dalle 10.30 attività di animazione (laboratori a tema, feste di compleanno, attività religiosa, gioco di carte, gioco di memoria, ecc.)
- ore 12.00 pranzo
- dalle 13.00/14.00 pausa caffè e relax
- dalle 14.00 attività ludiche
- dalle 15.30 partenza dal Centro e rientro al domicilio

Il martedì mattina uscite organizzate al mercato rionale subordinate al clima favorevole.

DIMISSIONI

Le dimissioni sono precedute dalla verifica dello stato di salute dell'ospite e, internamente al servizio, della qualità del lavoro effettuato e degli obiettivi raggiunti. Viene redatta apposita relazione di dimissione ed eventuale raccordo con i nodi della rete, e sono poste in essere le attività necessarie alla realizzazione della continuità delle cure tramite proposta di attivazione (ove necessario) dei Servizi socio sanitari del territorio. Si fornisce documento di dimissione al MMG o ad altro sanitario di riferimento.

PERSONALE

L'Istituto rispetta gli standard di personale previsti dalle vigenti norme regionali per l'unità di offerta di riferimento ai fini del funzionamento e dell'accreditamento della struttura.

La Regione Lombardia fissa lo standard di assistenza che deve essere garantito a ciascun ospite del C.D.I., distribuito tra le diverse figure professionali.

	STANDARD REGIONALE
MEDICO	6 h/sett.
TECNICO DELLA RIABILITAZIONE	34 min./ospite
INFERMIERE	34 min./ospite
ANIMATORE/EDUCATORE	28 min./ospite
AUSILIARIO SOCIO-ASSISTENZIALE	168 min./ospite

Le risorse professionali presenti in Istituto consentono di superare tale standard, come risulta dai dati ufficialmente rendicontati alla ATS Città Metropolitana ex ASL Città di Milano.

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo dell'Istituto, le cui risorse professionali presenti superano i più elevati standard previsti dalla Regione Lombardia.

RICONOSCIBILITA' DEGLI OPERATORI

Il personale in servizio è dotato di apposito cartellino di riconoscimento posto in modo visibile sulle divise o sugli abiti; il cartellino riporta nome, cognome, qualifica e fotografia.

Inoltre il personale è altresì riconoscibile dalla divisa:

- il Medico: dal camice bianco;
- il Capo Reparto: dalla divisa bianca con bordino verde;
- gli Infermieri: dalla divisa bianca con bordino azzurro-grigio;
- il Fisioterapista: dalla polo blu e pantaloni azzurri e dalla felpa grigia
- il Personale ausiliario: dalla casacca e pantaloni bianchi;
- gli Animatori dalla polo arancio e pantaloni blu;
- il Personale addetto alla pulizia ambientale: dalla divisa grigia;
- i Volontari: dal camice bianco.

La struttura si avvale della collaborazione di:

Volontariato

L'Azienda promuove e valorizza l'attività del volontariato, stipulando convenzioni, ai sensi della Leggi nazionali e regionali vigenti, con le associazioni iscritte nell'apposito albo regionale.

Attualmente è operante, presso l'Istituto, la convenzione sottoscritta con l'Associazione "Unione Samaritana" (tel. 02 41315381).

I volontari sono coordinati dal Funzionario di Servizio Sociale e una loro rappresentanza partecipa alla Commissione Mista Consultiva centrale.

ORARI E TEMPI DELLA STRUTTURA

Apertura

Dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 16.00 (escluse le festività infrasettimanali) anche nel periodo estivo

Ufficio Accoglienza – Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Accoglienza è a disposizione nei seguenti orari:

- dal lunedì al giovedì dalle ore 10.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 15.00
telefono 02 41315283

Servizio Sociale

Il Servizio Sociale riceve il pubblico lunedì – martedì – giovedì su appuntamento (tel. 02 41315230)

SS Messe

La S. Messa viene celebrata tutti i giorni alle ore 10.00.

Biblioteca

Tutti i giorni dalle 9.30 alle 16.30

Bar interno

dal lunedì al venerdì dalle h 7,00 alle h 18,00, sabato dalle h 9,00 alle h 18,00, domenica e festivi dalle h 10,00 alle h 18,00

STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA

- **CODICE ETICO:** adottato unitamente al Modello di Organizzazione e Controllo nel rispetto delle indicazioni della Regione Lombardia e della normativa in materia di Pubblica Amministrazione, riporta i valori e gli impegni nei confronti delle persone e delle organizzazioni con cui l'Azienda collabora o alle quali offre i propri servizi: tutti coloro che operano per conto dell'Azienda sono tenuti ad informare il proprio lavoro ai valori espressi nel documento e a costruire relazioni improntate alla collaborazione e al rispetto. Le previsioni dello stesso costituiscono parte integrante dei rapporti instaurati con l'Azienda e dispiegano i propri effetti fino al completamento dei medesimi.

- **"CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA"** approvata dalla Regione Lombardia nel 1999 - anno internazionale dell'anziano.

- **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.):** è a disposizione degli utenti e di chi ne abbia l'interesse per migliorare la qualità dei servizi.

*assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione;

*facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati dall'Istituto;

*raccolge e gestisce suggerimenti e osservazioni, elogi, reclami e segnalazioni secondo le modalità in uso presso l'Azienda: adeguata informativa e la modulistica sono pubblicate nell'apposita sezione del sito aziendale e disponibili presso l'Istituto.

La risposta alle istanze formali (anche in caso di risoluzione diretta della problematica) viene fornita non oltre il termine di 30 giorni dal ricevimento delle stesse.

L'organizzazione, gli scopi e le funzioni dell'URP, nonché le modalità di presentazione, istruttoria ed evasione delle istanze sono regolamentati all'interno del "Regolamento di Organizzazione e Contabilità" pubblicato sul sito aziendale e disponibile presso l'Istituto.

Preposto all'U.R.P. è il Funzionario dei Servizi Sociali, e ne è responsabile il Direttore di Istituto

- **CONSENSO INFORMATO:** il medico di reparto informa il paziente sull'iter diagnostico-terapeutico ed acquisisce formalmente e per iscritto il suo consenso in occasione di esami diagnostico-clinici invasivi, di trasfusioni di sangue e di ogni altro atto medico complesso, spiegando in modo comprensibile ed esauriente anche i rischi che possono comportare e i relativi tassi di probabilità.

La procedura relativa all'obbligo del consenso non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".

- **VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE:** la valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari/care givers viene effettuata principalmente mediante la compilazione del questionario di gradimento proposto al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza della qualità del servizio offerto. Il questionario viene somministrato almeno annualmente e comunque al termine del ricovero. Vengono garantiti l'analisi dei dati e la presa in considerazione delle criticità emerse, nonché la restituzione e la pubblicità dei risultati.

- **TUTELA DELLA PRIVACY (D.LGS.196/2003 e s.m.i.):** l'Azienda applica le disposizioni di cui alla normativa e al vigente Regolamento interno in materia. Ampia informativa viene rilasciata all'atto dell'acquisizione del consenso al trattamento di dati personali, sensibili e giudiziari,

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

E' fatto esplicito divieto a pazienti e familiari di fotografare o riprendere in video persone/ambienti all'interno della struttura senza aver chiesto e ottenuto preventiva autorizzazione dalla Direzione e liberatoria dai soggetti interessati.

- **COMITATI DI PARENTI E CARE GIVERS:** l'Azienda riconosce forme di rappresentanza di familiari, amici, care givers degli ospiti, attraverso apposite convenzioni stipulate con le organizzazioni presenti negli Istituti.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA e RILASCIO DI CERTIFICAZIONI

FASAS – CARTELLA CLINICA

L'accesso alla documentazione socio-sanitaria è regolamentato all'interno del vigente "Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso" pubblicato sul sito aziendale e disponibile presso l'Istituto.

Per ottenere il rilascio di copia del Fascicolo Socio-Sanitario occorre che il paziente, il tutore nel caso di persona incapace o interdetta, o altra persona formalmente delegata da questi, inoltrino - mediante compilazione di apposito modulo predisposto dall'Azienda - domanda agli uffici della Direzione Medica competente, che fornirà le informazioni sui tempi di consegna e sulle somme dovute avuto riguardo alle tariffe vigenti. I tempi di rilascio non possono superare i 30 giorni dalla richiesta.

Le richieste di rilascio di copia di cartella clinica da parte di soggetti diversi dall'interessato oltre a quelli sopra citati possono essere accolte, in tutto o in parte, solo se la richiesta sia giustificata dalla documentata necessità di far valere o difendere in sede giudiziaria un diritto - oppure di tutelare una situazione giuridicamente rilevante - di rango pari a quello dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale inviolabile. Sono comunque abilitati a visionare o a richiedere copia della cartella clinica: - l'Autorità Giudiziaria - l'INAIL in caso di infortunio occorso ad un assicurato - il medico curante, se munito di delega - gli eredi espressamente autorizzati nelle disposizioni testamentarie - gli eredi legittimi.

ALTRE CERTIFICAZIONI

Il rilascio di certificati medici deve essere chiesto al Medico di reparto.

Il rilascio di dichiarazioni amministrative di ricovero va richiesto all'Ufficio Accoglienza.

DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI

L'Azienda rilascia annualmente d'ufficio a tutti i sottoscrittori del contratto la certificazione degli importi corrisposti nell'anno solare precedente attestante i costi sostenuti, al netto del contributo regionale, con indicazione della quota, riferita alle prestazioni sanitarie, utile per fruire delle detrazioni d'imposta.

Eventuali diverse richieste (ad esempio certificazione intestata ad un solo impegnatario) dovranno pervenire entro la fine di ogni anno solare a valere per l'anno successivo presso l'Ufficio Accoglienza.

ALTRE INFORMAZIONI

Telefono: All'interno della Palazzina IDR sono dislocati apparecchi telefonici pubblici funzionanti con monete e tessere magnetiche.

Giornali: E' possibile acquistare quotidiani e riviste presso l'edicola del Bar interno.

Oggetti personali: non si risponde di perdite o sparizioni di oggetti personali di valore o denaro.

E' necessario concordare con il Capo Reparto la gestione delle protesi dentali o altri ausili personali.

In caso contrario, si declina ogni responsabilità.

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti di valore o somme di denaro.

Oggetti smarriti: La segnalazione di smarrimento di oggetti personali va presentata al Servizio Sociale.

Fumo: In tutti gli spazi dell'Istituto è vigente il divieto di fumo ai sensi delle norme di riferimento.

Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche.

L'Istituto possiede un Piano di Emergenza ed Evacuazione che contiene informazioni utili e indica specifiche procedure operative per ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone presenti nella struttura.

Il personale dell'Istituto è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio o di altre emergenze per tutelare la sicurezza degli utenti, delimitare e controllare l'evento pericoloso al fine di ridurre i danni, portare soccorso alle persone eventualmente colpite.

I visitatori sono tenuti ad informarsi, presso le bacheche poste nelle aree comuni, sui comportamenti da adottare in caso di emergenza e a localizzare le uscite di emergenza più vicine.

ALLEGATI alla CARTA dei SERVIZI

Si intendono allegati a far parte integrante della presente Carta dei Servizi, anche se alla stessa non materialmente uniti, i seguenti documenti, che vengono consegnati e/o resi conoscibili agli utenti:

1. carta regionale dei diritti della persona anziana
2. modulo per segnalazioni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
3. questionario di gradimento del servizio
4. menù tipo